

Regulamin eF@ktura

Regulamin określa zasady wystawiania przez Santander F24 i przekazywania Klientom w formie elektronicznej dokumentów księgowych.

§ 1 Definicje

Santander F24 - Santander F24 S.A. z siedzibą w Poznaniu, adres: ul. Kolorowa 8, 60-198 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000081788, NIP: 778-133-73-46, kapitał zakładowy 750.000 zł w całości wpłacony,

Strona internetowa Santander F24 – www.santanderleasing.pl,

Klient – konsument w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, który zawarł z Santander F24 Umowę,

Umowa – umowa najmu, umowa pożyczki, umowa leasingu lub inna umowa, w szczególności dotycząca produktów i usług dodatkowych łącząca Klienta z Santander F24,

Regulamin – niniejszy Regulamin eF@ktura,

Usługa eF@ktura – przekazywanie Klientowi przez Santander F24 dokumentów księgowych w formie elektronicznej,

eF@ktura - dokumenty księgowe wystawiane przez Santander F24 w związku z zawartymi Umowami, udostępniane Klientowi w formie elektronicznej (w szczególności faktura, faktura korygująca, duplikat faktury, nota, nota korygująca),

eBOK24 – internetowy portal obsługi Klientów Santander F24, udostępniony obecnie lub w przyszłości na stronie internetowej Santander F24.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Santander F24, na warunkach określonych w Regulaminie, udostępni Klientom Usługę eF@ktura. Usługą eF@ktura objęte są Umowy łączące Klienta z Santander F24.

2. Wyrażenie przez Klienta zgody na Usługę eF@ktura (w tym na przekazywania faktur w formie elektronicznej) stanowi jednocześnie potwierdzenie zapoznania się przez Klienta z treścią Regulaminu oraz zobowiązanie do przestrzegania jego postanowień.

3. Regulamin udostępniany jest Klientowi, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej Santander F24, w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.

4. Santander F24 zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Santander F24 oraz poinformowanie Klienta – w tym samym trybie, w jakim Klientowi jest przekazywana Usługa eF@ktura – o zmienionej treści Regulaminu. Korzystanie przez Klienta z Usługi eF@ktura po wprowadzeniu zmian w Regulaminie jest równoznaczne z akceptacją zmienionego Regulaminu. Podstawą zmian Regulaminu mogą być: zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących wystawiania dokumentów (w tym faktur) lub zawierania umów z konsumentami, zmiany technologiczne uniemożliwiające świadczenie przez Santander F24 Usługi eF@ktura w dotychczasowy sposób, zmiany zasad świadczenia usług których odbiorcą jest Santander F24 przez operatorów lub dostawców usług elektronicznych, związanych z Usługą eF@ktura, w stosunku do istniejących w dacie wydania poprzedniej wersji Regulaminu.

5. Santander F24 nie ponosi odpowiedzialności, zarówno wobec Klienta jak i osób trzecich, za korzystanie przez Klienta z Usługi eF@ktura w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu lub Umowy bądź z naruszeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w zakresie dotyczącym dóbr osobistych lub praw osób trzecich.

6. Santander F24 nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane jest okolicznościami, leżącymi po stronie Klienta, w tym za jakiegokolwiek konsekwencje powstałe w następstwie: odrzucenia wiadomości przez serwer poczty Klienta lub niemożliwości jej dostarczenia na adres e-mail wskazany przez Klienta bądź innych działań lub zaniechań Klienta.

§ 3 Zasady udostępniania Usługi eF@ktura

1. Santander F24 wystawia i przekazuje Klientowi eF@kturę w formacie elektronicznym PDF (Portable Document Format).

2. Santander F24 udostępnia na swojej stronie internetowej adres e-mail, z którego przekazywane będą dokumenty księgowe w formie elektronicznej (eF@ktura), w celu umożliwienia Klientowi dokonania identyfikacji nadawcy.

3. Otrzymywanie przez Klienta eF@ktury wymaga spełnienia przez Klienta warunków:

a) złożenie oświadczenia, w formie wymaganej przez Santander F24, o wyrażeniu zgody na przekazywanie eF@ktur,
b) podanie danych wymaganych przez Santander F24, w tym adresu e-mail, umożliwiających przekazywanie eF@ktur.

4. Wyrażenie przez Klienta zgody na Usługę eF@ktura może być dokonane w następujący sposób:

a) w treści Umowy łączącej Santander F24 z Klientem,
b) poprzez złożenie przez Klienta do Santander F24 wymaganego formularza (wypełniony formularz powinien zostać dostarczony przez Klienta na adres siedziby Santander F24 lub przekazany w formie skanu na adres f24@santanderleasing.pl),
c) poprzez złożenie oświadczenia w portalu eBOK24 (o ile dotyczy),
d) inny sposób wskazany przez Santander F24.

5. Santander F24 rozpocznie przekazywanie Klientowi eF@ktury od następnego dnia roboczego po zarejestrowaniu zgody Klienta w systemie Santander F24.

6. Santander F24 ma prawo do wystawiania i przekazywania Klientowi dokumentów księgowych w formie papierowej, celem dochowania obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących w szczególności:

a) w sytuacji przerw technicznych lub technologicznych utrudniających lub uniemożliwiających przekazanie eF@ktury,
b) w odniesieniu do faktury na pierwszą opłatę leasingową, pierwszy czynsz najmu oraz faktury dokumentującej przeniesienie własności przedmiotu.

§ 4 Zasady zmiany adresu e-mail lub rezygnacji z Usługi eF@ktura

1. Klient zobowiązany jest niezwłocznie informować Santander F24 o zmianach podanych przez siebie danych, w szczególności adresu e-mail wskazanego do przekazywania eF@ktury. Konsekwencje braku przekazania Santander F24 aktualizacji danych obciążają Klienta.

2. Klient może zrezygnować z Usługi eF@ktura. Santander F24 zaprzestanie przekazywania eF@ktury w możliwie najszybszym terminie, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Santander F24 oświadczenia Klienta o odwołaniu zgody. Oświadczenia Klienta wywołuje skutek w odniesieniu wszystkich Umów łączących Klienta z Santander F24.

3. Klient akceptuje, iż odwołanie zgody na Usługę eF@ktura stanowić będzie jednocześnie dla Santander F24 dyspozycję przekazywania dokumentów księgowych w formie papierowej (w tym faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur, not, not korygujących), co wiązać się będzie z naliczaniem Klientowi przez Santander F24 opłat w wysokości wskazanej w Umowie lub jej załącznikach.

4. Zmiana danych Klienta, w tym adresu e-mail bądź odwołanie zgody na Usługę eF@ktura powinny zostać dokonane przez Klienta z zachowaniem jednej z form przewidzianych w § 3 pkt 4 Regulaminu.

§ 5 Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, tj. prawo skierowania wystąpienia do Santander F24, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące Usługi eF@ktura.

2. Reklamacja może być złożona w formie:

a) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
b) ustnej – telefonicznie (61 850 35 00) albo osobiście do protokołu;
c) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres reklamacje@santanderleasing.pl lub wypełniając i wysyłając formularz reklamacyjny umieszczony na stronie internetowej www.santanderleasing.pl. lub korzystając z funkcjonalności eBOK24 (o ile dotyczy).

3. Dla usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji, Santander F24 rekomenduje składanie reklamacji w formie elektronicznej bądź pisemnej lub ustnej do protokołu w siedzibie Santander F24 (adres siedziby wskazany w Regulaminie oraz na stronie internetowej www.santanderleasing.pl), w której znajduje się jednostka Santander F24 dedykowana do obsługi klientów: Biuro Obsługi Klienta.

4. Santander F24 rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 5.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 4, Santander F24 przekazuje składającemu reklamację Klientowi informację, w której:

- a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
- b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

6. Odpowiedź Santander F24 na reklamację zostanie udzielona składającemu reklamację Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną.

7. Składającemu reklamację Klientowi, będącemu osobą fizyczną, składającemu reklamację w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, przysługuje prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy w razie:

- a) nieuwzględnienia przez Santander F24 roszczeń wynikających z reklamacji;
- b) niewykonania przez Santander F24 czynności, wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta, w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.

Kontakt do Rzecznika Finansowego: Biuro Rzecznika Finansowego Al. Jerozolimskie 87 02-001 Warszawa email: biuro@rf.gov.pl, www: <https://rf.gov.pl/>.

8. Santander F24 dołoży starań, aby odpowiedź na skargę lub zażalenie nie będące reklamacją została udzielona w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.

§ 6 Dane osobowe

1. Udostępnienie danych osobowych ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem niezbędnym do korzystania z Usługi eF@ktura. Dane te przetwarzane są przez Santander F24 w szczególności w celu:

- a) realizacji Usługi eF@ktura na zasadach określonych w Regulaminie,
- b) wykonywania Umów.

2. Zasady przetwarzania danych osobowych przez Santander F24 zawarte są w udostępnionej Klientowi Polityce przetwarzania danych osobowych. Polityka przetwarzania danych osobowych jest dostępna przez cały okres świadczenia Usługi eF@ktura na stronie internetowej www.santanderleasing.pl.

§ 5 Postanowienia końcowe

1. Regulamin oraz aktualnie obowiązujące formularze dostępne są na stronie internetowej Santander F24 oraz w eBOK24 (o ile dotyczy).

2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. oraz postanowienia Umowy.

3. Wszelkie spory związane z wykonaniem Usługi eF@ktura rozstrzyga sąd właściwy według przepisów powszechnie obowiązujących.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14 czerwca 2019 roku.